

Gestion des conflits Gérer les situations difficiles



Formation



Centre de formation professionnelle continue

CONTACT

04 99 43 00 60

formation.cdvolutif@gmail.com

www.cdformation.com

* STAGES Inter-Entreprises

Budget :

Durée :

Variable selon le niveau initial

* Dates et Lieux

Centre d'Agde

A définir

Centre de Béziers

A définir

Entrée / Sortie permanente

* Modalités

En présentiel/individuel

En présentiel/collectif

En distanciel /synchrone

En distanciel/asynchrone

* OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir les outils nécessaires pour gérer les situations délicates en respectant l'image de marque de votre entreprise
- Désamorcer les litiges en développant votre assertivité

* PROGRAMME

I/ Optimiser sa communication par une meilleure écoute

- Les «trois niveaux d'écoute active »
- Itinéraire pour une meilleure écoute
- Faire preuve d'empathie
- Les attitudes d'écoute selon Porter

II/Connaître les filtres de la communication

- Utilisation du système de perception
- Exercices êtes vous ?
- Cultiver le comportement assertif

III/Ajuster sa communication verbale et non verbale avec la «synchronisation »

- Maîtriser les techniques de questionnement, reformuler pour clarifier la situation
- Structurer votre argumentation, comment répondre aux objections
- Faciliter la résolution de problème grâce au méta modèle
- Observez ! les micros-signes, la calibration

IV/Repérer les comportements de situations tendues

- Identifiez les jeux psychologiques cachés
- Appropriiez -vous le triangle dramatique de Karpman
- Test pour se repérer dans ses relations professionnelles ,les positions de vie

V/Faciliter la mise à jour d'une situation

- Encourager la critique constructive et l'utiliser avec pertinence
- Savoir faire une demande à l'autre en utilisant les 4 étapes de la Communication Non Violente
- Savoir dire Non diplomatiquement

VI/Développer ses capacités à gérer son stress

- Retrouver son calme après avoir vécu une situation délicate
- Mieux se connaître, par l'analyse transactionnelle et les trois «états du moi»

VII/ Plan d'action: Acquérir des comportements « Ressources »

- État présent
- État désiré

PUBLIC

Toute personne désireuse d'améliorer ses compétences relationnelles dans son contexte grâce à une méthode de communication alliant simplicité et efficacité

NIVEAU REQUIS

Aucun

METHODE PEDAGOGIQUE

Pédagogie active et participative
Alternance d'apports théoriques et pratiques

CD Formation

166 rue Maurice Béjart - Parc Club de la Devèze - 34500 Béziers - 09.52.47.61.56

3 Impasse de Cordoue - Puits de So - 34300 Agde - 04.99.43.00.60

Déclaration d'activité sous le n° 91 34 07452 34 | Siret n° 521 087 312 00026